

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2002. *Managing Brand Equity*. , New York: The Free Press.
- Assael, Henry. 2002. *Consumen Behaviour and Marketing Action*. Ohio: South-Western College Publisng.
- Cooper dan Emory. 2003. *Business Research*. New York: Prentice-Hall.
- Darmadi, Durianto, Sugiarto, Tony Sintinjak, 2001, *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Julander, et.al. 2002. *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Sugandini, Dyah. 2003. Antecedent Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Studi Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *WAHANA, Volume 6, No. 2, Agustus 2003*.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2002. *Manajemen Dalam Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2000. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul: “Pengaruh Kepuasan Konsumen Daihatsu Minibus Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada PT Zirang Utama Daihatsu)”, maka saya memohon kesediaan Anda sekalian untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Bantuan Anda akan sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini. Sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Alamat :
Umur : tahun
Jenis Kelamin : L/P (*)
(*) Pilih salah satu

PETUNJUK PENGISIAN:

Silakan Anda mengisi daftar pertanyaan berikut ini dengan cara memilih salah satu jawaban yang saudara anggap benar dengan memberikan tanda (V) pada jawaban yang telah tersedia.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

1. KEUNGGULAN PRODUK

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Bahan bakar mobil merek Daihatsu Minibus lebih irit					
2.	Fasilitas interior (seperti AC, tape, electric mirror, central lock, alarm, power steering, power window) membuat pengemudi nyaman					
3.	Teknologi mesin yang menggunakan DOHC VVT-i membuat performa mesin lebih bertenaga dan irit bahan bakar serta ramah lingkungan					
4.	Suku cadang mobil Daihatsu Minibus murah dan mudah didapatkan					
5.	Material body mobil Daihatsu Minibus kuat dan berkualitas					
6.	Terdapat berbagai macam pilihan warna yang menarik untuk produk Daihatsu Minibus					
7.	Menurut saya harga produk Daihatsu Minibus paling murah dikelasnya					
8.	Kapasitas penumpang produk Daihatsu Minibus lebih banyak					
9.	Harga jual produk Daihatsu Minibus tinggi					
10.	Produk Daihatsu Minibus lebih mewah dan elegan					
11.	Produk Daihatsu Minibus fungsional (bisa untuk keluarga dan barang) serta ekonomis					
12.	Daihatsu Minibus gesit bermanuver dan leluasa saat parkir					
13.	Bermacam-macam varian memudahkan pembeli dapat memilih dan membeli sesuai dengan selera konsumen					
14.	Bermacam-macam varian memudahkan pembeli dapat memilih dan membeli sesuai dengan kemampuan finansial konsumen					

2. LOYALITAS PELANGGAN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan mengatakan hal positif kepada orang lain tentang merek Daihatsu					
2.	Saya menganjurkan atau merekomendasikan kepada orang lain untuk memilih Daihatsu					
3.	Saya akan membeli mobil merek Daihatsu jika akan membeli mobil lagi					